



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la Municipalidad
Distrital de Los Olivos, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Zavaleta Castañeda Susana Gabriela (ORCID: 0000-0002-4513-9351)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio (ORCID: 0000-302-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

En honor a Gabina Zea Oros y Honorato Castañeda Tapia, porque no hay mayor ejemplo de motivación e inspiración que ellos, eternamente agradecida, porque mi corazón les pertenece.

Agradecimiento

A mi familia por haber sido mi apoyo. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa.

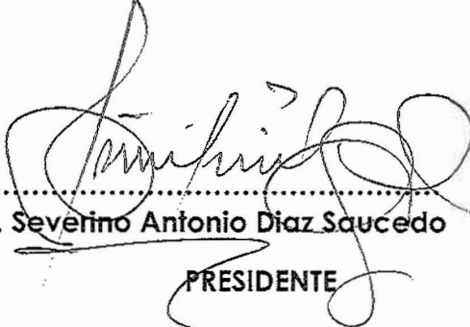
Sobre todo a ese ser de luz que hace de mis días maravillosos, con su amplia sonrisa, gracias por ayudarme a crecer, por amarme, pero sobre todo por no cortarme las alas, en agradecimiento a mi madre porque mi corazón también te pertenece.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) Sosana Gabriela Zavaleta Costañeda cuyo título es:
" Gestión Administrativa y su relación con la recaudación
Tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 10 (número) Diez (letras).

Los Olivos, 09 de julio de 2019


.....
Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo
PRESIDENTE


.....
MSc. Petronila Liliana Mairéna Fox
SECRETARIO


.....
Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza
VOCAL

Recibi conforme
10/07/19
1592830

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo Susana Gabriela Zavaleta Castañeda con DNI N.º 70572830, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2019

Susana Gabriela Zavaleta Castañeda

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO	13
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.1.1. Enfoque de investigación: Cuantitativo	13
2.1.2. Nivel de investigación: Descriptivo - correlacional.....	13
2.1.3. Tipo de investigación: Aplicada	13
2.1.4. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal	13
2.1.5. Método de investigación: Hipotético – deductivo.....	13
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	14
2.2.1 Variables.....	14
2.2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	18
2.3.1. Población.....	18
2.3.2. Muestra y muestreo	18
2.3.3. Criterios de selección	18
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	19
2.4.1. Técnica de recolección de datos: Encuesta	19
2.4.2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.....	19
2.4.3. Validez	19

2.4.4. Confiabilidad.....	19
2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	20
2.6.1. Análisis descriptivo.....	20
2.6.2. Análisis inferencial	21
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos	19
Tabla 2. Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	20
Tabla 3. Escala de valores del Alfa de Cronbach	20
Tabla 4. Variable Gestión administrativa	22
Tabla 5. Dimensión Planificación	22
Tabla 6. Dimensión Organización	22
Tabla 7. Dimensión Dirección.....	23
Tabla 8. Dimensión Control	23
Tabla 9. Variable Recaudación tributaria	23
Tabla 10. Dimensión Determinación tributaria	24
Tabla 11. Dimensión Gestión de cobranza	24
Tabla 12. Cumplimiento tributario	24
Tabla 13. Procedimiento sancionador	25
Tabla 14. Rango de correlación de Spearman	25
Tabla 15. Correlación de gestión administrativa y recaudación tributaria	26
Tabla 16. Correlación de planificación y recaudación tributaria.....	26
Tabla 17. Correlación de organización y recaudación tributaria	27
Tabla 18. Correlación de dirección y recaudación tributaria.....	28
Tabla 19. Correlación de control y recaudación tributaria	28

RESUMEN

La tesis expuso como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos 2019; con el fin indicado se ha tomado en cuenta la teoría de la burocracia siendo el representante cúspide Max Weber, para él la burocracia es una organización eficiente por excelencia y tiene características como carácter racional y división del trabajo, jerarquía de la autoridad, carácter formal de las comunicaciones, completa previsión del funcionamiento entre otros criterios; Mendoza (2017) mencionó que la gestión administrativa tiene una naturaleza sistémica al ser conductora de medidas lógicas dirigidas a alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de cada etapa del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. De igual manera, el MEF (2013) estipuló que el recaudo tributario es un rol innato que desempeña la Administración Tributaria. Es decir, es una secuencia ininteligible que comienza con la determinación tributaria, acto seguido la gestión de cobranza, el cumplimiento voluntario o coercitivo y culmina con el procedimiento sancionador; el tipo de investigación ha sido aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo enmarcada por 59,214 y la muestra quedó delimitada por 382 contribuyentes, para el recojo de datos dispuso la encuesta como técnica y el cuestionario tipo Likert como instrumento; el resultado y la conclusión después del procesamiento y análisis descriptivo e inferencial es que existe relación significativa de la gestión administrativa y la recaudación tributaria.

Palabras clave: Gestión administrativa y recaudación tributaria.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the relationship between administrative management and tax collection of the district municipality of Los Olivos 2019; For the indicated purpose, the theory of bureaucracy has been taken into account, being the Max Weber representative, for him the bureaucracy is an efficient organization par excellence and has characteristics such as rational character and division of labor, hierarchy of authority, formal character of communications, complete forecast of operation among other criteria; Mendoza (2017) mentioned that the administrative management has a systemic nature to be a driver of logical measures aimed at achieving the objectives by fulfilling each stage of the administrative process: plan, organize, direct and control. Likewise, the MEF (2013) stipulated that tax collection is an innate role played by the Tax Administration. That is, it is an unintelligible sequence that begins with the tax determination, then collection management, voluntary or coercive compliance and culminates with the sanctioning procedure; the type of research has been applied, quantitative approach, correlational descriptive level, hypothetical deductive method, non-experimental cross-sectional design, the population was framed by 59,214 and the sample was delimited by 382 contributors, for the data collection the survey was arranged as technique and the Likert type questionnaire as an instrument; The result and conclusion after the descriptive and inferential processing and analysis is that there is a significant relationship between administrative management and tax collection.

Keywords: Administrative management and tax collection.

I. INTRODUCCIÓN

Entidades como los gobiernos locales son promotoras del crecimiento y avance económico, social y cultural, los cuales dependen de los ingresos que recaudan para ello es necesario una eficiente gestión administrativa; en las últimas dos décadas países extranjeros vienen implementando nuevas formas de trabajo, permitiendo mejorar la recaudación y disminuir la evasión de impuestos y tributos.

A nivel internacional, en América Latina los ingresos que se han generado producto de impuestos sobre bienes inmuebles conforman un mecanismo crítico para el suministro de servicios básicos subnacionales, sin embargo estos son bajos en comparación países perteneciente a la OCDE por lo cual se logra un nivel solicitado para subvencionar a los gobiernos locales para enfrentar los retos de una creciente descentralización del gasto público, aunado a una ascendente urbanización y el incremento de los asentamientos informales. (OCDE, 2019).

A nivel nacional, de acuerdo con el portal transparencia del MEF, la recaudación de impuestos municipales a nivel de Lima Metropolitana superaba los S/ 110 millones, pero en el periodo de octubre alcanzó ligeramente la suma total de S/ 52 millones, monto que representó una disminución del 47% en comparación al mismo periodo del año 2017. El monto total recaudado por los municipios de Lima fue S/ 2,006 millones de enero a octubre. Asimismo, en el mes de septiembre los distritos que presentaron una gran caída en los ingresos por impuestos municipales fueron: Punta Negra (-99 por ciento), Lince (-97 por ciento), San Bartolo (-97 por ciento), Comas (-90 por ciento), Pucusana (-85 por ciento) y Pachacamac (-84 por ciento). La razón de la caída en los ingresos por recaudación tributaria se les atribuyó a las amnistías tributarias generadas (Melgarejo, 2018).

La Municipalidad distrital de los Olivos muestra una deficiente gestión administrativa mostrándose como evidencia la ausencia de planeación y organización de los administrativos responsables de la Sub Gerencia de Recaudación. Por ende, la municipalidad presenta índices bajos en recaudación tributaria, en el 2017 se vio una repercusión adversa en comparación al 2016, solamente en ese año la morosidad se situó en 60.96%; uno de los factores es que no cuenta con un banco de datos actualizado del estado situacional de cada contribuyente, no pudiendo obtener ni brindar una información precisa a los contribuyentes respecto a sus

deudas tributarias, otro factor es la alteración de las labores, ya que a veces se integran funciones a personal que no son especialistas en el tema.

Para cumplir con las necesidades antes mencionadas de forma correcta es favorable tener en cuenta y aplicar un eficiente proceso administrativo dentro de la dirección de la Sub Gerencia de Recaudación del municipio distrital de Los Olivos buscando mejorar la recaudación tributaria.

Unda (septiembre/diciembre, 2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos; tuvo como objetivo analizar el poder explicativo de los determinantes políticos y administrativos sobre la recaudación predial; concluyó que si se cuenta con un nivel alto en cuanto a personal, recursos materiales y equipos tecnológicos la recaudación que se obtenga será mayor.

Martínez, Venegas, Escobedo y García (julio, 2018). La recaudación del impuesto predial en el Municipio de Chihuahua: Un análisis de las causas del rezago; tuvieron como objetivo determinar las principales razones de rezago en cuanto al pago respecto al Impuesto de Predio del Municipio de Chihuahua; concluyó que el 6% de los participantes posee una cultura de no pago, mientras que el 94% tiene planeado pagar, siendo la principal causa para no pagar la carencia de recursos económicos.

Rodríguez (abril, 2018). Sistema automatizado de control tributario, en los gobiernos locales; tuvo como objetivo determinar la forma en que la aplicación de un sistema influiría en la gestión administrativa tributaria del Municipio Distrital de San Luis; concluyó que gestionar un sistema informático en la Administración Tributaria permitirá a la administración tener a su alcance información necesaria para poder tomar decisiones, administrar y controlar los tributos generando mayor recaudación tributaria.

Mendoza (mayo, 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta; anunció como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la innovación de las medianas empresas comerciales en Manta; finalmente, determinó que un control administrativo eficiente impacta positivamente en la innovación de la MYPES que desarrollan sus actividades de comercio en la ciudad de Manta.

Ruíz (enero, 2017). La cultura tributaria y la gestión municipal; tuvo como objetivo principal establecer la existencia de una relación entre la cultura tributaria y la calidad de

gestión de los servicios públicos del municipio en la zona distrital de Lince; como conclusión se evidenció que existe un acrecentamiento del retraso en cuanto a los pagos de tributos, un nivel bajo de conocimiento acerca de arbitrios municipales y un insuficiente manejo y control tributario en la administración del municipio.

S. Segura y E. Segura (octubre /diciembre, 2017). Las recaudaciones tributarias y el crecimiento económico. Un análisis a través del PIB de Ecuador; el objetivo planteado tuvo hincapié en el análisis del recaudo del impuesto de renta y su relación con el comportamiento del PIB del Ecuador; concluyeron que, de acuerdo con el análisis de correlación, el PIB indica en un 93% los resultados económicos del impuesto a la renta, lo cual certifica el elevado nivel de correlación de las variables, dado que su relación fue del 96%. Por lo cual el análisis de regresión revela el nivel de importancia de la producción nacional para la recaudación de tributos y la trascendencia de los incentivos y el control tributario para el crecimiento y bienestar del país.

Onofre, Aguirre y Murillo (junio, 2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos; su objetivo se basó en coadyuvar en la mejora de cultura tributaria y una adecuada entrada de recursos en beneficio del presupuesto general del estado y de esta forma contribuir con la mejora de la distribución de los ingresos en esta provincia; concluyeron que el adiestramiento de la cultura tributaria está ligada a la relevancia de la información brindada acerca del tema político y también a su intervención en la percepción de los contribuyentes sobre las instituciones del Estado. La calidad del conocimiento acerca de los impuestos permite considerar que se trata del resultado de una operación tributaria, en donde el ciudadano sabe y acepta las razones de su pago.

Rodríguez, Tamez y Pérez (enero, 2017). Las principales causas de la baja recaudación del impuesto predial en el municipio de Ciudad Valles S.L.P; el objetivo fue identificar las causas simbólicas de la ineficiencia recaudatoria del impuesto de predios en Cd. Valles, S.L.P.; concluyeron que la población de las zonas urbanas y rurales comprenden sus obligaciones, tiempo necesario para pagar, así como las sanciones por incumplimiento. La carencia de obras públicas y la inestabilidad económica son las causas principales para que los ciudadanos no liquiden sus deudas con la municipalidad.

Ponsot (marzo, 2017). El índice nacional de precios al consumidor y la recaudación tributaria en el municipio Libertador del estado Mérida – Venezuela; tuvo el objetivo de analizar científicamente la relación que se cree existe entre la inflación y los incrementos en términos absolutos en la recaudación tributaria municipal; concluyó se evidenció una relación lineal en tendencia del INPC como causa de las diferencias en la cobranza tributaria.

Benites (septiembre, 2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo; el objetivo hace hincapié en determinar en qué medida las estrategias de cobranza puede acrecentar la efectividad del recaudo del servicio de administración de tributos; concluyó que al emplear estrategias de cobro se acrecienta la efectividad al momento de recaudar los tributos, también permitiría ofrecer un servicio diferenciado y conseguir un liderazgo dominante propiciando una relación idónea.

Rodriguez y Vargas (2015). Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal; tuvo como objetivo proponer estrategias que controlen el fisco para la recaudación de tributos en un municipio del estado Carabobo; concluyó que la municipalidad está mostrando aspectos perjudiciales en el recaudo de tributos lo que provoca un índice de morosidad elevado y evasión fiscal de los contribuyentes, generando la necesidad del diseño de estrategias que permitan contrarrestar esa situación.

Oliver y Quiñonez (agosto, 2015). La recaudación tributaria y su impacto en el desarrollo social de la región la Libertad periodo 2000-2013; reveló como objetivo, establecer la relación que existe entre la recaudación tributaria del período 2000-2013 y la mejora de la calidad de vida de la comunidad de la Región la Libertad; concluyeron que con la recaudación de los tributos se alcanzó a realizar diversas obras en beneficio de la comunidad, mejorando de esta forma la condición de vida de cada poblador.

Sánchez (septiembre, 2014). Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú; el objetivo fue evaluar la gestión de los municipios provinciales y distritales que pertenecen al Departamento de Piura, Perú; concluyó que el aprendizaje y el acrecentamiento del capital intelectual no tiene un carácter profesional ya que no cuenta con actualizaciones y capacitaciones que desarrollen sus potenciales; en cuanto a los procesos manejados internamente en las municipalidades, éstas evidencian una alarmante deficiencia al momento de la planificación y de la ejecución del

presupuesto programado para invertir y la perspectiva financiera es desorganizada, mostrando con todo ello una gran dependencia del gobierno central.

Fossi, Castro, Guerrero y Vela (2013). Funciones administrativas y la participación comunitaria; su objetivo hizo hincapié en determinar la relación que existe entre las funciones administrativas y la participación comunitaria de las escuelas básicas de la Municipalidad Cabimas, Estado Zulia; concluyeron que las funciones administrativas guardan relación con la participación comunitaria; por esta razón es necesario e importante que los directivos efectúen el proceso administrativo, cooperando hacia un mejor servicio.

Tobón y Muñoz (enero/junio, 2013). Impuesto predial y desarrollo económico. Aproximación a la relación entre el impuesto predial y la inversión de los municipios de Antioquia; reveló como objetivo analizar la relación que existe entre los niveles de inversión en salud y educación por parte de las entidades municipales, y la recaudación del impuesto predial; concluyeron que existe una relación favorable del recaudo de impuesto de predios y las inversiones.

Zambrano (2015). Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo en la Universidad de Carabobo – Venezuela; el objetivo planteado hace hincapié en analizar la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del Impuesto sobre inmuebles urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego; concluyó que la deficiente administración influye negativamente en los procedimientos de recaudación permitiendo infracciones en las contribuciones tributarias.

Hernández (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego; el objetivo planteado pretende establecer estrategias que permitan incrementar los mecanismos de recaudación de los impuestos municipales sobre actividades económicas a la Dirección de Hacienda de la Alcaldía de San Diego; concluyó que la dirección del municipio San Diego maneja una forma de recaudo de tributos que se orienta en siempre tener informado al ciudadano sobre cada paso necesario para realizar los pagos respectivos de sus obligaciones con el tributo municipal, incluso emplean métodos adicionales para poder recaudar los impuestos, generando se esta forma un efecto positivo en los ciudadanos.

Alvial (2015). Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el municipio Santos Michelena del Estado Aragua; tuvo el objetivo de analizar la gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Santos Michelena; finalizó con que la mayoría de personas tiene desconocimiento sobre las metas de recaudo de tributos que se tiene trazado en el municipio, de manera que no se conoce si estas se llegan a alcanzar, repercutiendo de manera desfavorable en el nivel de compromiso que asume cada persona con respecto a las metas que el área administrativa se ha planteado, ya que al no estar implicados en el proceso resultará complicado proporcionar un mayor esfuerzo por cumplir cada meta.

Martínez (2014). La gestión administrativa y su incidencia en la liquidez de la empresa distribuidora Dimar durante el segundo semestre del año 2012; expuso como objetivo, determinar la gestión administrativa y su incidencia en la liquidez de distribuidora Dimar; concluyó que una gestión administrativa inapropiada provoca la disminución de la liquidez en la distribuidora DIMAR.

Jaramillo y Aucanshala (2013). Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba; tuvo como objetivo la aplicación de estrategias generando en los contribuyentes conciencia frente a sus obligaciones, buscando incluir a los niños y jóvenes el cuál formarán en un futuro próximo; concluyó que los contribuyentes de la municipalidad necesitan de un adiestramiento tributario que deben desarrollarse mediante talleres de capacitación, dirigidos a toda la población ya que posteriormente los jóvenes serán contribuyentes y se les inculcará el valor y relevancia de contribuir con el bienestar de sus comunidades.

Diestra (2018). El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2016; el objetivo planteado se basa en determinar como el control interno incide en la recaudación de impuestos del Municipio Provincial de Pomabamba en el 2016; finalizó que el control interno incide en la recaudación de impuestos del municipio, por lo tanto para alcanzar una buena recaudación tributaria, es necesario que los directivos y funcionarios mantengan una precisa comunicación e información con referencia al pago y recaudación de impuestos que benefician a la municipalidad en conjunto con la ciudadanía.

Méndez (2018). Características de control interno en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Quinuabamba Provincia de Pomabamba en el departamento de Ancash en el año 2016; estableció como objetivo determinar las características de control interno en la recaudación del impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Quinuabamba Provincial de Pomabamba en el 2016; concluyó que el control interno en la recaudación del impuesto predial es un factor determinante para que la municipalidad cumpla con sus metas trazadas de recaudación de recursos financieros, para ello los trabajadores del área cumplen con sus labores y utilizan los procesos y metodologías de control interno en sus labores cotidianas, aplican las metas del control interno, conocen que dicho control vela y protege los recursos económicos y bienes municipales.

Cajusol y Cerna (2017). Administración tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial municipalidad distrital de independencia 2015 – 2016; tuvo como objetivo determinar la incidencia del área de administración tributaria en la recaudación del impuesto predial en el Distrito de Independencia 2015 al 2016; concluyeron que la administración tributaria tiene dominio sobre el cobro de impuesto predial, siendo esta gestión administrativa municipal regular debido a que no hay políticas tributarias relacionadas a una filosofía municipal que cuente con personal apto en cada puesto y que tenga experiencia en gestión tributaria para que se pueda desarrollar una gestión municipal efectiva.

Seclén (2017). Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014; tuvo como objetivo Evaluar la gestión en la gerencia de renta para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios del Municipio Provincial de Ferreñafe en los años 2013-2014; concluyó que el banco de datos donde están registrados los contribuyentes se encuentra desactualizada dificultando el desarrollo efectivo de una gestión de planificación y control de las cobranzas, además el proceso de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva son deficientes con respecto al cumplimiento de las funciones de inspección, verificación y atención al contribuyente lo que provoca que éste no cumpla con sus obligaciones.

Delgado (2016). La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015; el objetivo planteado pone hincapié en

determinar la relación que existe entre la recaudación tributaria y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015; concluyó que el recaudo de tributos y la gestión administrativa están relacionados significativamente porque se registraron niveles inferiores de recaudo tributario, cuando los procedimientos en la gestión administrativa municipal no son eficientes

La teoría de la burocracia para Max Weber se conceptualizaba como una organización eficiente por excelencia y tiene como características la división del trabajo, jerarquía de la autoridad, carácter formal de las comunicaciones, completa previsión del funcionamiento, entre otros (como se citó en Chiavenato, 2006, pp. 225-226).

Calderón, A. Ramírez, y R. Ramírez (2017) indicaron que la gestión administrativa es el desempeño de cada etapa del procedimiento administrativo, planificación, organización, dirección y control de cada actividad de la empresa; en otras palabras, tomar decisiones y medidas necesarias para conquistar objetivos organizacionales proyectados y que se centran en procesos (Gestión administrativa, párr. 1).

Caldas, Carrión y Heras (2017) afirmaron que la gestión administrativa de la empresa debe estar al pendiente de que el manejo de toda documentación administrativa se realice de la manera más efectiva posible, para lo cual es necesario que se cumplan sucesión de premisas como: el proceso debe ser pertinente, el proceso debe minimizar los costes y debe ser exhaustivo y confiable para el caso del contenido de la información como la reserva de los datos (p. 13).

Mendoza (2017) mencionó que la gestión administrativa posee una naturaleza sistémica al ser conductora de medidas lógicas dirigidas a alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de cada etapa del proceso administrativo, en donde se enfatiza: planear, organizar, dirigir y controlar (p. 952).

Rojo (2016) señaló que la recaudación tributaria radica en el progreso de funciones de carácter administrativo dirigidas al recaudo de deudas y sanciones de carácter tributario y otros recursos de índole público que deban cumplir los contribuyentes (p. 111).

Según el MEF (2013) la recaudación tributaria es un rol innato que desempeña la Administración Tributaria. Es decir, es una secuencia ininteligible que comienza con la determinación tributaria, acto seguido la gestión de cobranza, el cumplimiento voluntario o coercitivo y culmina con el procedimiento sancionador (p. 4).

Delgado y Cuello (2008) afirmaron que la recaudación tributaria compone una de las partes más significativas del Derecho Financiero ya que sería en vano fijar tributos si después no se consigue recaudarlos. Asimismo, si no se recaudan los tributos no hay manera de solventar los gastos predichos en los presupuestos Generales del Estado (p. 194).

Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019? Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación de la planificación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019? 2. ¿Cuál es la relación de la organización con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019? 3. ¿Cuál es la relación de la dirección con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019? 4. ¿Cuál es la relación del control con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019?

La investigación fue importante ya que permitió que la municipalidad pueda considerar poner en práctica una eficiente gestión administrativa logrando obtener resultados favorables con respecto a la recaudación de impuestos para que no se genere procedimientos engorrosos que perjudiquen y agobien al contribuyente.

La investigación benefició a la municipalidad de Los Olivos porque permitió que el área Sub Gerencia de Recaudación mejore su gestión administrativa de esta manera se tomarán medidas correctivas para fomentar una eficiente gestión y promover una fuerte cultura tributaria entre los contribuyentes.

Cada resultado que se obtenga de la investigación podrá ser considerados por la Municipalidad de los Olivos para tomar medidas que mejoren la gestión que vienen realizando de acuerdo con la normativa vigente, asimismo estos resultados podrán ser aplicados en un contexto parecido al de la municipalidad estudiada.

La investigación podrá ser utilizada como antecedente para futuras investigaciones con carácter mucho más avanzado y se podrá desarrollar teorías nuevas. De igual manera, posee utilidad metodológica para investigadores de distintas casas de estudio.

El objetivo general ha sido determinar la relación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. Objetivos Específicos 1. Determinar la relación de la planificación y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. 2. Determinar la relación de la organización y

la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. 3. Determinar la relación de la dirección y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. 4. Determinar la relación del control y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

La hipótesis que se planteó fue la gestión administrativa tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. Hipótesis específicas

1. La planificación tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.
2. La organización tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.
3. La dirección tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.
4. El control tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Enfoque de investigación: Cuantitativo

Al respecto Bernal (2010) mencionó que se basa en la evaluación de las particularidades de los problemas de la sociedad, lo cual significa proceder de un esquema preciso al fenómeno estudiado, un conjunto de supuestos que revelen vínculos entre las variables analizadas de manera lógica (p. 60).

2.1.2. Nivel de investigación: Descriptivo - correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2010) infirieron que busca detallar las particularidades y aquellos perfiles que tiene cada individuo, grupo, secuencia, objeto o si se tratara de cualquier otro elemento que pueda ser estudiado. Correlacional su propósito es entender la relación o el nivel de asociación generado entre dos variables o inclusive más, en un escenario específico (p. 85).

2.1.3. Tipo de investigación: Aplicada

Baena (2017) señaló que la investigación aplicada centra interés en la oportunidad de llevar al ejercicio las teorías generales y designa su empeño en solucionar problemas de la sociedad (p. 18).

2.1.4. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal

Al respecto Hernández et al, definió diseño como una táctica que es utilizada para conseguir información pertinente en una investigación (2010, p. 120).

Los estudios no experimentales son aquellos que se desarrollan sin alterar ninguna variable y solamente se contemplan los fenómenos en su contexto originario para luego examinarlos (149). Los diseños transversales recaudan información en un único momento, buscan detallar variables y realizar una examinación de su correspondencia en un solo momento (p. 151).

2.1.5. Método de investigación: Hipotético – deductivo

Bernal fundamentó que se trata de un procedimiento que surge de postulaciones o afirmaciones y tiene como meta contradecir o tergiversar dichas aseveraciones, infiriendo de ellas conclusiones que deben ser probadas (2010, p. 60).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variables

Variable 1: Gestión Administrativa

Mendoza (2017) mencionó que la gestión administrativa posee una naturaleza sistémica al ser conductora de medidas lógicas dirigidas a alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de cada etapa del proceso administrativo, en donde se enfatiza: planear, organizar, dirigir y controlar (p. 952).

Dimensión 1: Planificación

Luna (2015) afirmó que la planificación es la consolidación de objetivos, políticas y presupuestos; que parte de una previsión para que la empresa cuente con cimientos que encaminen adecuadamente las demás fases del proceso administrativo (p. 58).

Indicadores: objetivos, políticas, presupuesto.

Dimensión 2: Organización

Luna (2015) nombró que es una función que se orienta a un objetivo que fue establecido en la planeación. Busca desarrollar actividades y luego sincronizarlas para que en conjunto funcionen como una sola, alcanzando fines comunes; las partes que integran la organización de una empresa es la división del trabajo, la descripción de funciones, la coordinación, entre otros. (pp. 73-79).

Indicadores: división del trabajo, descripción de funciones, coordinación.

Dimensión 3: Dirección

Luna (2015) afirmó que es practicar el liderazgo a través de una apropiada comunicación, toma de decisiones y motivación para lograr de manera óptima lo previsto y así cumplir con los propósitos de la organización (p. 106).

Indicadores: comunicación y liderazgo.

Dimensión 4: Control

Para Gamboa, Puente y Vera (2016) el control es un proceso completo empleado por los miembros de cada empresa, brinda seguridad para poder lograr los objetivos. Son parte del control interno las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento, está dirigido a concluir el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, impulsar efectividad de los procesos, garantizar la confiabilidad de información y el acogimiento de medidas necesarias para subsanar aquellas deficiencias detectadas (p. 490).

Indicadores: actividades de control, información y comunicación.

Variable 2: Recaudación Tributaria

Según el MEF (2013) la recaudación tributaria es un rol innato que desempeña la Administración Tributaria. Es decir, es una secuencia ininteligible que comienza con la determinación tributaria, acto seguido la gestión de cobranza, el cumplimiento voluntario o coercitivo y culmina con el procedimiento sancionador (p. 4).

Dimensión 1: Determinación tributaria

El Código tributario en su art. 60 y 61 (2013) indicó que la determinación tributaria comienza por la declaración jurada del deudor tributario cuando registra algún predio o patrimonio y por la Administración Tributaria quien se encarga de fiscalizar teniendo iniciativa propia o por la denuncia interpuesta por algún ciudadano (Facultades de determinación y fiscalización, párr. 2-4).

Indicadores: declaraciones juradas, inscripción del predio, fiscalización.

Dimensión 2: Gestión de cobranza

MEF (2016) indicó que consiste en una serie de acciones cuyo fin es el cumplimiento del pago tributario. Este proceso es una labor principal que genera un alto grado de interacción con los contribuyentes. Es necesario que el área encargada desempeñe una apropiada gestión de control de cobranza y desarrolle estrategias de beneficio tributario que propicien mayor efectividad en el cumplimiento de pago reduciéndose así la morosidad (p. 23).

Indicadores: control de cobranza, beneficio tributario.

Dimensión 3: Cumplimiento tributario

MEF (2015) sostuvo que con el cumplimiento tributario se busca generar conocimiento tributario necesario para que el contribuyente adopte una cultura tributaria y mejore su percepción tributaria así cumplirá con un pago voluntario. En tal sentido, no se trata de ejercer una cobranza coactiva desde el principio ya que este debería ser la última instancia que se tome para que los ciudadanos puedan hacer frente a sus deberes (p. 11).

Indicadores: conocimiento tributario, percepción tributaria, cultura tributaria.

Dimensión 4: Procedimiento sancionador

MEF (2015) señaló que es función de la administración tributaria municipal ejercer ejecuciones coactivas y adjudicar sanciones como multas a los contribuyentes que hayan

cometido alguna infracción en materia tributaria siendo determinadas en un proceso de fiscalización (p. 28).

Indicadores: multas administrativas, ejecución coactiva.

2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Mendoza (2017) mencionó que la gestión administrativa posee una naturaleza sistémica al ser conductora de medidas lógicas dirigidas a alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de cada etapa del proceso administrativo, en donde se enfatiza: planear, organizar, dirigir y controlar (p. 952).	La variable X se medió por cuatro dimensiones, administrándose el instrumento fue un cuestionario tipo Likert de 10 ítems, teniendo en consideración los indicadores.	Planificación	1.1 Objetivos	1	Ordinal
			Organización	1.2 Políticas	2	
				1.3 Presupuesto	3	
				2.1 División del trabajo	4	
			Dirección	2.3 Coordinación	5	
				2.4 Descripción de funciones	6	
			Control	3.1 Comunicación	7	
				3.2 Liderazgo	8	
			4.1 Actividades de control	9		
			4.2 Información y comunicación	10		
Recaudación tributaria	Según el MEF (2013) la recaudación tributaria es un rol innato que desempeña la Administración Tributaria. Es decir, es un proceso ininteligible que comienza con la determinación tributaria, acto seguido la gestión de cobranza, el cumplimiento voluntario o coercitivo y culmina con el procedimiento sancionador (p. 4).	La variable Y se medió por cuatro dimensiones, administrándose, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert de 10 ítems, teniendo en consideración los indicadores.	Determinación tributaria	5.1 Declaraciones juradas	11	
			Gestión de cobranza	5.2 Inscripción del predio	12	
				5.3 Fiscalización	13	
				6.1 Control de cobranza	14	
			Cumplimiento voluntario	6.2 Beneficios Tributarios	15	
				7.1 Conocimiento Tributario	16	
				7.2 Percepción Tributaria	17	
			Procedimiento administrativo sancionador	7.3 Cultura Tributaria	18	
				8.1 Multas Administrativas	19	
			8.2 Ejecución Coactiva	20		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población fue finita debido a que se ha conocido el total de contribuyentes que son 59,214, dato que forma parte del registro de contribuyentes inscritos que cuentan con titularidad de predios desde el periodo 1989 hasta 2018.

Hernández, et al. (2010) indicó que es una agrupación de elementos que coinciden con ciertas particularidades (p. 174).

2.3.2. Muestra y muestreo

La muestra fue seleccionada mediante el tipo de muestreo por conveniencia y quedó conformada por 382 contribuyentes de la municipalidad de Los Olivos.

Hernández et al (2010) afirmó que el muestreo por conveniencia son aquellos elementos que se encuentran disponibles y a los cuales se tiene alcance (p. 401).

Hernández et al, definió muestra como subconjunto de la población que poseen particularidades similares (2010, p. 175).

Determinación del tamaño de muestra.

$$N = 59,214$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$\alpha = 0.95 \text{ nivel de confianza}$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{N * Z^2 * (p * q)}{N * E^2 * Z^2 * (p * q)}$$

$$n = 382 \text{ contribuyentes}$$

2.3.3. Criterios de selección

Arias, Villasís y Miranda (2016) sostuvieron que a los criterios que detallan las particularidades que la población tiene que contar se conocen como criterios de selección, los cuales con de inclusión, exclusión y eliminación (p. 204).

Criterio de inclusión

Arias, Villasís y Miranda (2016) señalaron que los criterios de inclusión son todas las peculiaridades que debe poseer el elemento de estudio para que forme parte de la investigación. (204).

- Contribuyentes inscritos bajo un proceso de declaración jurada.

- Contribuyentes registrados dentro del periodo 1989 hasta 2018.

Criterio de exclusión

Arias, Villasís y Miranda (2016) refirieron que el criterio de exclusión se refiere a las peculiaridades que tienen los elementos, los cuales los hacen no elegibles para la investigación ya que pueden alterar los resultados (p. 204).

- Ciudadanos naturales o jurídicos que no son residentes bajo ninguna titularidad de predio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos: Encuesta

Arias (2012) sostuvo que la encuesta es una estrategia cuya finalidad es recaudar información sobre un subgrupo de la población y en relación con estos sobre un tema exclusivo (p.32).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

Hernández et al, mencionó que se refiere a una agrupación de interrogantes alusivas a las variables que van a ser evaluadas. Debe guardar coherencia con el problema formulado y las hipótesis (2010, p. 217).

2.4.3. Validez

El instrumento fue validado mediante la metodología de juicio de expertos, contándose con 3 profesores de la Escuela Profesional de Administración:

Tabla 1. *Juicio de expertos*

N.º	Experto	Si cumple
Experto 1.	Dr. Pedro Costilla Castillo	Si cumple
Experto 2.	Dr. Víctor Dávila Arenaza	Si cumple
Experto 3.	Dr. Iván Tantalean Tapia	Si cumple

Fuente: elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad

Se alcanzó administrando una encuesta piloto realizada a 10 contribuyentes, los resultados se procesaron por medio del programa SPSSS estadístico Alfa de Cronbach brindando como resultado lo siguiente:

Tabla 2. *Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach*

Resumen de procesamiento de los casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	10	100,0	,821	20
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. *Escala de valores del Alfa de Cronbach*

Escala de valores	Valoración
-1 a 0	No es confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2014, p.217). Metodología de la investigación científica.

Interpretación

El resultado que se logró luego de realizar la prueba estadística Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0,821 evidenciándose la existencia de una fuerte confiabilidad de acuerdo con la Tabla. 3. Escala de valores del Alfa de Cronbach; por tal motivo queda validado el uso del cuestionario.

Procedimiento

Primero, preparación del instrumento imprimir los 382 cuestionarios.

Segundo, coordinaciones con el gerente de la Subgerencia de recaudación para tener la autorización respectiva.

Tercero, recolección de datos.

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1. Análisis descriptivo

Vargas (1995) manifestó que el análisis descriptivo emplea valores numéricos recaudados a partir de los datos de una distribución de frecuencias además indican una peculiaridad de esta (p. 37).

2.5.2. Análisis inferencial

Hernández et al (2010) refirió que busca dar veracidad a la hipótesis y universalizar los resultados alcanzados a toda la población. Los resultados en su mayoría se recogen de la muestra y sus resultados estadísticos se conocen como estadígrafos (p. 305).

2.6. Aspectos éticos

Se ha considerado cada criterio esquematizado de investigación cuantitativa estipulada por la Universidad César Vallejo y también se ha tomado en cuenta los puntos siguientes:

- a) Se ha valorado y honrado a los autores por su propiedad intelectual, siendo citados exhaustivamente a los que han sido incluidos en la investigación.
- b) Se cuenta con el consentimiento informado de la municipalidad.
- c) Los resultados alcanzados no han sido alterados, ni se persiguió beneficiar a ninguna de las partes investigadas.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Variable Gestión administrativa

Tabla 4. *Variable Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	101	26,4	26,4	26,4
	A VECES	243	63,6	63,6	90,1
	CASI SIEMPRE	38	9,9	9,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación a la gestión administrativa de la municipalidad de Los Olivos son: el 63,6% responde que a veces, el 26,4% casi nunca y el 9,9% considera que casi siempre.

3.1.2. Dimensión Planificación

Tabla 5. *Dimensión Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	164	42,9	42,9	44,8
	A VECES	160	41,9	41,9	86,6
	CASI SIEMPRE	51	13,4	13,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación a la planificación de la municipalidad de Los Olivos son: el 42,9% responde que casi nunca, el 41,9% a veces, el 13,4% casi siempre y el 1,8% considera que nunca.

3.1.3. Dimensión Organización

Tabla 6. *Dimensión Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	47	12,3	12,3	12,3
	A VECES	220	57,6	57,6	69,9
	CASI SIEMPRE	115	30,1	30,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación a la organización de la municipalidad de Los Olivos son: el 57,6% responde que a veces, el 30,1% casi siempre y el 12,3% considera que casi nunca.

3.1.4. Dimensión Dirección

Tabla 7. *Dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	129	33,8	33,8	33,8
	A VECES	218	57,1	57,1	90,8
	CASI SIEMPRE	35	9,2	9,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación a la dirección de la municipalidad de Los Olivos son: el 57,1% responde que a veces, el 33,8% casi nunca y el 9,2% considera que casi siempre.

3.1.5. Dimensión Control

Tabla 8. *Dimensión Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	15	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	134	35,1	35,1	39,0
	A VECES	179	46,9	46,9	85,9
	CASI SIEMPRE	54	14,1	14,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación al control de la municipalidad de Los Olivos son: el 46,9% responde que a veces, el 35,1% casi nunca, el 14,1% considera que casi siempre y el 3,9% responde que nunca.

3.1.6. Variable Recaudación tributaria

Tabla 9. *Variable Recaudación tributaria*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	110	28,8	28,8	28,8
	A VECES	218	57,1	57,1	85,9
	CASI SIEMPRE	54	14,1	14,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación a la recaudación tributaria de la municipalidad de Los Olivos son: el 57,1% responde que a veces, el 28,8% casi nunca y el 14,1% responde que casi siempre.

3.1.7. Dimensión Determinación tributaria

Tabla 10. *Dimensión Determinación tributaria*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	24	6,3	6,3	6,3
	A VECES	237	62,0	62,0	68,3
	CASI SIEMPRE	120	31,4	31,4	99,7
	SIEMPRE	1	,3	,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación a la determinación tributaria de la municipalidad de Los Olivos son: el 62,0% responde que a veces, el 31,4% considera que casi siempre y el 6,3% señala que casi nunca.

3.1.8. Dimensión Gestión de cobranza

Tabla 11. *Dimensión Gestión de cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	36	9,4	9,4	9,4
	CASI NUNCA	158	41,4	41,4	50,8
	A VECES	146	38,2	38,2	89,0
	CASI SIEMPRE	42	11,0	11,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con referencia a la gestión de cobranza de la municipalidad de Los Olivos son: el 41,4% responde que casi nunca, el 38,2% responde que a veces, el 11,0% considera que casi siempre y el 9,4% señala que nunca.

3.1.9. Dimensión Cumplimiento tributario

Tabla 12. *Cumplimiento tributario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	118	30,9	30,9	32,7
	A VECES	192	50,3	50,3	83,0
	CASI SIEMPRE	65	17,0	17,0	100,0

Total	382	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación al cumplimiento tributario de la municipalidad de Los Olivos son: el 50,3% responde que a veces, el 30,9% responde que casi nunca, el 17,0% considera que casi siempre y el 1,8% señala que nunca.

3.1.10. Dimensión Procedimiento sancionador

Tabla 13. *Procedimiento sancionador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	34	8,9	8,9	8,9
	CASI NUNCA	134	35,1	35,1	44,0
	A VECES	176	46,1	46,1	90,1
	CASI SIEMPRE	38	9,9	9,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación: Los resultados logrados del manejo de la encuesta con relación al procedimiento sancionador de la municipalidad de Los Olivos son: el 46,1% responde que a veces, el 35,1% responde que casi nunca, el 35,1% considera que casi nunca, el 9,9% casi siempre y el 8,9% señala que nunca.

3.2 Análisis inferencial

Tabla 14. *Rango de correlación de Spearman*

Valor	Significado
-0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.50 =	Correlación negativa media.
-0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.50 =	Correlación positiva media.
+0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.90 =	Correlación positiva muy fuerte

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 305).

Regla de decisión:

- Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis general

H: La gestión administrativa tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Ho: La gestión administrativa no tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

H1: La gestión administrativa tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Tabla 15. *Correlación de gestión administrativa y recaudación tributaria*

			Gestión Administrativa	Recaudación Tributaria
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación:

El resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la gestión administrativa tiene relación positiva media con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 1:

H: La planificación tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Ho: La planificación no tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

H1: La planificación tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Tabla 16. *Correlación de planificación y recaudación tributaria*

			Planificación	Recaudación Tributaria
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de correlación	,675**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	382	382

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación:

El resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,675 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la planificación tiene relación positiva media con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 2:

H: La organización tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Ho: La organización no tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

H1: La organización tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Tabla 17. *Correlación de organización y recaudación tributaria*

			Organización	Recaudación Tributaria
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación:

El resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,493 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la organización tiene relación positiva débil con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 3:

H: La dirección tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Ho: La dirección no tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

H1: La dirección tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Tabla 18. *Correlación de dirección y recaudación tributaria*

			Dirección	Recaudación Tributaria
Rho de	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Spearman		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación:

El resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,430 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la dirección tiene relación positiva débil con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Prueba de hipótesis específica 4:

H: El control tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Ho: El control no tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

H1: El control tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

Tabla 19. *Correlación de control y recaudación tributaria*

			Control	Recaudación Tributaria
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Recaudación Tributaria	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Fuente: SPSS V. 23.

Interpretación:

El resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,538 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que el control tiene relación positiva media con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1 El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019; de acuerdo con el resultado obtenido 0,695 se ha determinado que existe relación positiva media de la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad.

El resultado conseguido posee coherencia con la teoría de la burocracia de Weber, una manera de organización humana que se fundamenta en la racionalidad, en el acondicionamiento de los medios a los objetivos perseguidos con el propósito de asegurar la máxima eficiencia en la búsqueda de dichos objetivos. Esta teoría se fundamenta en el control de las organizaciones desde una perspectiva formal mediante las normas, procedimientos de actividades con el propósito de conseguir resultados óptimos. El carácter formal de las empresas se evidencia en la jerarquía y las líneas de autoridad, en las actividades de rutinas, en la especialización, y la previsión para el correcto funcionamiento de las organizaciones.

Asimismo, también tiene coherencia con los resultados de las investigaciones siguientes: Zambrano, concluyó que la deficiente administración influye negativamente en los procedimientos de recaudación permitiendo infracciones en las contribuciones tributarias. Delgado, concluyó que el recaudo de tributos y la gestión administrativa están relacionadas significativamente porque se registraron niveles inferiores de recaudo tributario, cuando los procedimientos en la gestión administrativa municipal no son eficientes.

4.2 El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la relación de la planificación y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019; de acuerdo con el resultado obtenido 0,675 se ha determinado que existe relación positiva media de la planificación y la recaudación tributaria de la municipalidad.

Dicho resultado concuerda con la teoría de Luna, quien mencionó que la planificación representa el principio y base del proceso administrativo, ya que este proceso determina qué es lo que quiere ser la organización, dónde se va a constituir, cuándo se va a iniciar las actividades y cómo se van a alcanzar dichos objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos trazados.

Asimismo, también tiene coherencia con los resultados de las investigaciones siguientes: Sánchez, concluyó que el aprendizaje y el acrecentamiento del capital intelectual no tiene un carácter profesional ya que no cuenta con actualizaciones y capacitaciones que desarrollen sus

potenciales; en cuanto a los procesos manejados internamente en las municipalidades, éstas evidencian una alarmante deficiencia al momento de la planificación y de la ejecución del presupuesto programado para invertir y la perspectiva financiera es desorganizada, mostrando con todo ello una gran dependencia del gobierno central.

Seclén, concluyó que el banco de datos donde están registrados los contribuyentes se encuentra desactualizada dificultando el desarrollo efectivo de una gestión de planificación y control de las cobranzas, además el proceso de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva son deficientes con respecto al cumplimiento de las funciones de inspección, verificación y atención al contribuyente lo que provoca que éste no cumpla con sus obligaciones. Alvia, finalizó con que la mayoría de las personas tiene desconocimiento sobre las metas de recaudo de tributos que se tiene trazado en el municipio, de manera que no se conoce si estas se llegan a alcanzar, repercutiendo de manera desfavorable en el nivel de compromiso que asume cada persona con respecto a las metas que el área administrativa se ha planteado, ya que al no estar implicados en el proceso resultará complicado proporcionar un mayor esfuerzo por cumplir cada meta.

4.3 El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación de la organización y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019; de acuerdo con el resultado obtenido 0,493 se ha determinado que existe relación positiva débil de la organización y la recaudación tributaria de la municipalidad.

El resultado alcanzado mantiene relación con la teoría de Luna, quien sostuvo que la organización como proceso administrativo es una función que se encamina a conseguir un propósito, el cual fue establecido en la planeación, es aquí donde se pretende desarrollar un conjunto de actividades y coordinarlas de manera tal que en conjunto actúen como una sola para lograr fines comunes

Asimismo, también tiene coherencia con los resultados de las investigaciones siguientes: Rodríguez y Vargas, concluyeron que la municipalidad está mostrando aspectos perjudiciales en el recaudo de tributos lo que provoca un índice de morosidad elevado y evasión fiscal de los contribuyentes, generando la necesidad del diseño de estrategias que permitan contrarrestar esa situación.

Cajusol y Cerna, concluyeron que la administración tributaria tiene dominio sobre el cobro de impuesto predial, siendo esta gestión administrativa municipal regular debido a que no

hay políticas tributarias relacionadas a una filosofía municipal que cuente con personal apto en cada puesto y que tenga experiencia en gestión tributaria para que se pueda desarrollar una gestión municipal efectiva. Fossi, Castro, Guerrero y Vela, concluyeron que las funciones administrativas guardan relación con la participación comunitaria; por esta razón es necesario e importante que los directivos efectúen el proceso administrativo, cooperando hacia un mejor servicio.

4.4 El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la relación de la dirección y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019; de acuerdo con el resultado obtenido 0,430 se ha determinado que existe relación positiva débil de la dirección y la recaudación tributaria de la municipalidad.

El resultado alcanzado mantiene relación con la teoría de Luna, quien afirmó que la dirección como proceso administrativo consiste en desarrollar las actividades programadas, motivar al equipo de trabajo ejerciendo el liderazgo mediante una óptima comunicación y supervisión para poder conseguir los objetivos trazados.

De igual manera, también concuerda con los resultados de las investigaciones siguientes: Benites, concluyó que al emplear estrategias de cobro se acrecienta la efectividad al momento de recaudar los tributos, también permitiría ofrecer un servicio diferenciado y conseguir un liderazgo dominante propiciando una relación idónea. Oliver y Quiñonez, concluyeron que con la recaudación de los tributos se alcanzó a realizar diversas obras en beneficio de la comunidad, mejorando de esta forma la condición de vida de cada poblador.

Hernández, concluyó que la dirección del municipio San Diego maneja una forma de recaudo de tributos que se orienta en siempre tener informado al ciudadano sobre cada paso necesario para realizar los pagos respectivos de sus obligaciones con el tributo municipal, incluso emplean métodos adicionales para poder recaudar los impuestos, generando se esta forma un efecto positivo en los ciudadanos.

4.5 El objetivo específico 4 de la investigación ha sido determinar la relación del control y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019; de acuerdo con el resultado obtenido 0,538 se ha determinado que existe relación positiva media del control y la recaudación tributaria de la municipalidad.

El resultado alcanzado mantiene relación con la teoría de control de cobranza del Ministerio de Economía y Finanzas, quien manifestó que el equipo de seguimiento es quien se

encarga de monitorear el proceso de gestión de cobranza y también debe alertar con respecto al cumplimiento de los logros o si existe algún retraso que impida cumplir las metas, asimismo debe informar sobre si han sido efectivas las acciones tomadas con respecto a la cobranza de tributos.

Asimismo, también tiene coherencia con los resultados de las investigaciones siguientes: Ruíz, evidenció que existe un acrecentamiento del retraso en cuanto a los pagos de tributos, un nivel bajo de conocimiento acerca de arbitrios municipales y un insuficiente manejo y control tributario en la administración del municipio.

Diestra, finalizó que el control interno incide en la recaudación de impuestos del municipio, por lo tanto, para alcanzar una buena recaudación tributaria, es necesario que los directivos y funcionarios mantengan una precisa comunicación e información con referencia al pago y recaudación de impuestos que benefician a la municipalidad en conjunto con la ciudadanía. Méndez, concluyó que el control interno en el recaudo de impuesto de predios es un factor determinante para que la municipalidad cumpla con sus metas trazadas de recaudación de recursos financieros, para ello los trabajadores del área cumplen con sus labores y utilizan los procesos y metodologías de control interno en sus labores cotidianas, aplican las metas del control interno, conocen que dicho control vela y protege los recursos económicos y bienes municipales.

4.6 La hipótesis general de la investigación ha sido la gestión administrativa tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. De acuerdo con la prueba de hipótesis, el resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la gestión administrativa tiene relación positiva media con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

4.7 La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido la planificación tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. De acuerdo con la prueba de hipótesis, el resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,675 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se

acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la planificación tiene relación positiva media con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

4.8 La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido la organización tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. De acuerdo con la prueba de hipótesis, el resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,493 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la organización tiene relación positiva débil con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

4.9 La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido la dirección tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. De acuerdo con la prueba de hipótesis, el resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,430 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la dirección tiene relación positiva débil con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

4.10 La hipótesis específica 4 de la investigación ha sido el control tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019. De acuerdo con la prueba de hipótesis, el resultado adquirido basándose en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,538 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En base a la tabla 14. Rango de correlación de Spearman, se ha determinado que el control tiene relación positiva media con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.

V. CONCLUSIONES

5.1 Se ha determinado que existe relación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos.

5.2 Se ha determinado que existe relación de la planificación y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos.

5.3 Se ha determinado que existe relación de la organización administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos.

5.4 Se ha determinado que existe relación de la dirección y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos.

5.5 Se ha determinado que existe relación del control y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Implementar un proceso automatizado mediante un sistema para la gestión de tributos donde almacene los datos de cada contribuyente, asimismo, este sistema ayudará a que los contribuyentes puedan registrarse y acceder a información importante en materia tributaria.

6.2 Coordinar con los funcionarios encargados del área de recaudación tributaria municipal para establecer objetivos medibles como incrementar en 3% el índice de recaudación y disminuir el 2% la evasión tributaria en un periodo determinado, empleando estrategias como incentivos tributarios para el contribuyente que cumpla voluntariamente con sus pagos y no adeude cuentas atrasadas; también se debe realizar evaluaciones trimestrales para medir los indicadores de recaudación y conocer si se están ejecutando de manera oportuna y eficiente todas las actividades y metas que figuran en el proceso de recaudo de tributos.

6.3 Contratar personal especializado con 5 años de experiencia laboral, con estudios en materia tributaria y que cuente con la capacidad de planificar y dirigir cada etapa de la gestión de recaudación, ya que se debe contar con funcionarios cuya experiencia permita mejorar los indicadores de recaudación. Además, se debe incorporar dentro de un plan operativo capacitaciones en temas tributarios para los colaboradores con el propósito de fomentar conocimientos nuevos y fortalecer sus competencias.

6.4 Implementar un portal web donde se publique las actividades que progresivamente desempeña la municipalidad a favor del bienestar de la comunidad y también que permita acceder a información detallada y oportuna sobre las fechas que vencen los pagos de tributos de cada contribuyente, promociones y descuentos por ser un contribuyente puntual en sus pagos y obligaciones, incluso se debe implementar módulos informativos referidos a las obligaciones y beneficios tributarios lo cual permitirá fortalecer el cumplimiento voluntario.

6.5 Implementar un sistema de recaudación y control que emita información sobre los estados de cuenta de los contribuyentes acerca de los tributos y obligaciones que tienen con la municipalidad. De esta forma se podrá llevar un control eficiente y se podrá conocer en base a números exactos si existe un incremento o baja con respecto a la recaudación tributaria.

REFERENCIAS

- Alvial, J. (2015). *Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el municipio Santos Michelena del Estado Aragua*. (Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo, Venezuela). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (abril/junio, 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (6.ª ed.). Caracas: Episteme.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). México: Patria.
- Benites, A. (septiembre, 2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Revista Ciencia y Tecnología*, (3), 227 - 233.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Cajusol, O., y Cerna, R. (2017). *Administración tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial municipalidad distrital de independencia 2015 – 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Calderón, E. Ramírez, A. y Ramírez, R. (enero/marzo, 2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Caldas, M., Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Gestión administrativa*. Madrid: Editex.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Delgado, A. y Cuello, R. (2008). *Los procedimientos en el ámbito tributario*. Barcelona: Editorial UOC.
- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)

- Diestra, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Fossi, L., Castro, L., Guerrero, W. y Vela, L. (mayo/agosto, 2013). Funciones administrativas y la participación comunitaria, *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 9(5), 47-63.
- Gamboa, J., Puente, S. y Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 3 (8), 487 – 502.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, D. (2015). *Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego*. (Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo, Venezuela). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Jaramillo, B. y Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba*. (Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Martínez, A. (2014). *La gestión administrativa y su incidencia en la liquidez de la empresa distribuidora Dimar durante el segundo semestre del año 2012*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Martínez, P., Venegas, M., Escobedo, H. y García, M. (julio, 2018). La recaudación del impuesto predial en el Municipio de Chihuahua: Un análisis de las causas del rezago. *Revista European Scientific Journal*, 14 (19), 45-62.
- Melgarejo, V. (5 de noviembre de 2018). Cobro de impuestos municipales en distritos de Lima cayó 47% en octubre. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/cobro-impuestos-municipales-distritos-lima-cayo-47-octubre-249018>
- Méndez, A. (2018). *Características de control interno en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Quinuabamba Provincia de Pomabamba en el departamento de Ancash en el año 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)

- Mendoza, A. (mayo, 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de las ciencias*, 3 (2), 947-964.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). Decreto supremo que aprueba el texto único ordenado del Código Tributario. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/228243-133-2013-ef>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal. [Diapositivas]. Perú: MEF.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual N° 1: Marco normativo*. (2.ª ed.). Perú: Neva Studio SAC.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual N°4: Cobranza*. (2.ª ed.). Perú: Neva Studio SAC.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial*. Perú: Neva Studio SAC.
- Munguía, E. y Ocegueda, V. (2006). *Teoría de las organizaciones*. México: Ediciones Umbral.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación, cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. (4.ª ed.). Perú: Ediciones de la U.
- OCDE (2019). América Latina y el Caribe: los ingresos públicos repuntan en 2017 después de una caída en 2016. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/america-latina-y-el-caribe-los-ingresos-publicos-repuntan-en-2017-despues-de-una-caida-en-2016.htm>
- Oliver, N. y Quiñonez, V. (agosto, 2015). La recaudación tributaria y su impacto en el desarrollo social de la región La Libertad periodo 2000-2013. *Revista Ciencia y Tecnología*, (3), 157-167.
- Onofre, R., Aguirre, C. y Murillo, K. (junio, 2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Revista Dominio de las ciencias*, 3(3), 3-23.
- Ponsot, E. (marzo, 2017). El índice nacional de precios al consumidor y la recaudación tributaria en el municipio Libertador del estado Mérida – Venezuela. *Revista Actualidad Contable Faces*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25751155005>

- Rodríguez, E. y Vargas, W. (2015). Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*. (31), 3-23.
- Rodríguez, R., Tamez, X. y Pérez, F. (enero, 2017). Las principales causas de la baja recaudación del impuesto predial en el municipio de Ciudad Valles S.L.P. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2017/predial.html>
- Rodríguez, V. (abril, 2018). Sistema automatizado de control tributario, en los gobiernos locales. *Revista Quipukamayoc*, 26(50), 31-39.
- Rojo, M. (2016). *Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos. UF1817*. La Rioja: Tutor Formación.
- Ruíz, J. (enero, 2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Revista Quipukamayoc*, 25 (48), 49-60.
- Sánchez, S. (septiembre, 2014). Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*, (3), 49-65.
- Segura, S. y Segura, E. (octubre /diciembre, 2017). Las recaudaciones tributarias y el crecimiento económico. Un análisis a través del PIB de Ecuador. *Revista Empresarial*, 11(4), 34-40.
- Seclén, B. (2017). *Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014*. (Tesis de pregrado, Católica Santo Toribio de Mogrovejo). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)
- Tobón, S. y Muñoz, J. (enero/junio, 2013). Impuesto predial y desarrollo económico. Aproximación a la relación entre el impuesto predial y la inversión de los municipios de Antioquia. *Revista de Economía*, (36), 173-199.
- Unda, M. (septiembre/diciembre, 2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Revista Estudios Demográficos y Urbanos*. 33 (3), 601-637.
- Vargas, A. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. (2.^a ed.). España: Universidad de Castilla-La Mancha.

Zambrano, K. (2015). *Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo en la Universidad de Carabobo - Venezuela*. (Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo). (Acceso el 15 de septiembre de 2018)

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. (a), contribuyente, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la **“Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019”**.


Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CN	N
1	¿Considera Ud. que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?					
2	¿Ud. está de acuerdo con las políticas empleadas por la municipalidad para el cobro de tributos?					
3	¿Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Los Olivos cumple con los servicios usando el presupuesto designado?					
4	¿Considera Ud. que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación?					
5	¿Considera Ud. que las coordinaciones realizadas dentro de la organización son las mejores para la población Olivense?					
6	¿Considera Ud. que en la Subgerencia de Recaudación hay personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones?					
7	¿Considera Ud. que existe buena comunicación entre la administración y los ciudadanos Olivenses?					
8	¿Considera Ud. que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?					
9	¿Considera Ud. que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas para los Olivenses?					
10	¿Considera que la información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población?					
11	¿Considera Ud. que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora?					
12	¿Considera Ud. que se lleva un buen control de las inscripciones de predio?					
13	¿Considera Ud. que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados?					
14	¿Considera Ud. que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria?					
15	¿Considera que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Los Olivos?					
16	¿Considera Ud. que los contribuyentes pagan cuando tienen conocimientos de sus deudas tributarias?					
17	¿Considera que los servicios brindados por la Administración genera una adecuada percepción tributaria respecto a la recaudación?					
18	¿Considera Ud. que la Cultura Tributaria de los Contribuyentes permite una óptima recaudación?					
19	¿Considera que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna?					
20	¿Considera que la Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la investigación GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Susana Gabriela Zavaleta Castañeda							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Castilla Castillo Pedro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	1. ¿Considera Ud. que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?	S: Siempre CS: Casi siempre AV: A veces CN: Casi Nunca N: Nunca			
		Políticas	2. ¿Ud. está de acuerdo con las políticas empleadas por la municipalidad para el cobro de tributos?				
		Presupuesto	3. ¿Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Los Olivos cumple con los servicios usando el presupuesto designado?				
	Organización	División del trabajo	4. ¿Considera Ud. que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Sub Gerencia de Recaudación?				
		Coordinación	5. ¿Considera Ud. que las coordinaciones realizadas dentro de la organización son las mejores para la población Olivense?				
		Descripción de funciones	6. ¿Considera Ud. que en la Sub Gerencia de Recaudación hay personal idónea que cumple eficientemente sus funciones?				
	Dirección	Comunicación	7. ¿Considera Ud. que existe buena comunicación entre la administración y los ciudadanos Olivenses?				
		Liderazgo	8. Considera Ud. que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?				
	Control	Actividades de control	9. ¿Considera Ud. que las actividades de control desarrollada por la Sub Gerencia de Recaudación son las más adecuadas para los Olivenses?				
		Información y comunicación	10. ¿Considera que la información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población?				
Recaudación Tributaria	Determinación Tributaria	Declaraciones Juradas	11. ¿Considera Ud. Que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora?				
		Inscripción del predio	12. ¿Considera Ud. que se lleva un buen control de las inscripciones de predios?				
		Fiscalización	13. ¿Considera Ud. que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados?				
	Gestión de Cobranza	Control de cobranza	14. ¿Considera Ud. que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria?				
		Beneficios Tributarios	15. ¿Considera que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Los Olivos?				
	Cumplimiento Tributario	Conocimiento Tributario	16. ¿Considera Ud. que los contribuyentes pagan cuando tienen conocimientos de sus deudas tributarias?				
		Percepción Tributaria	17. ¿Considera que los servicios brindados por la Administración genera una adecuada percepción tributaria respecto a la recaudación?				
		Cultura Tributaria	18. ¿Considera Ud. que la Cultura Tributaria de los contribuyentes permite una óptima recaudación?				
	Procedimiento Administrativo o sancionador	Multas Administrativas	19. ¿Considera que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna?				
		Ejecución Coactiva	20. ¿Considera que la Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador?				
Firma del experto: 			Fecha: 28/11/2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

Anexo 3: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Susana Gabriela Zavaleta Castañeda							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Ivan Orlando Tantakan Tapia							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	1. ¿Considera Ud. que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?	S: Siempre CS: Casi siempre AV: A veces CN: Casi Nunca N: Nunca	✓		
		Políticas	2. ¿Ud. está de acuerdo con las políticas empleadas por la municipalidad para el cobro de tributos?		✓		
		Presupuesto	3. ¿Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Los Olivos cumple con los servicios usando el presupuesto designado?		✓		
	Organización	División del trabajo	4. ¿Considera Ud. que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Sub Gerencia de Recaudación?		✓		
		Coordinación	5. ¿Considera Ud. que las coordinaciones realizadas dentro de la organización son las mejores para la población Olivense?		✓		
		Descripción de funciones	6. ¿Considera Ud. que en la Sub Gerencia de Recaudación hay personal idónea que cumple eficientemente sus funciones?		✓		
	Dirección	Comunicación	7. ¿Considera Ud. que existe buena comunicación entre la administración y los ciudadanos Olivenses?		✓		
		Liderazgo	8. Considera Ud. que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?		✓		
	Control	Actividades de control	9. ¿Considera Ud. que las actividades de control desarrollada por la Sub Gerencia de Recaudación son las más adecuadas para los Olivenses?		✓		
		Información y comunicación	10. ¿Considera que la información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población?		✓		
Recaudación Tributaria	Determinación Tributaria	Declaraciones Juradas	11. ¿Considera Ud. que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora?		✓		
		Inscripción del predio	12. ¿Considera Ud. que se lleva un buen control de las inscripciones de predios?		✓		
		Fiscalización	13. ¿Considera Ud. que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados?		✓		
	Gestión de Cobranza	Control de cobranza	14. ¿Considera Ud. que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria?		✓		
		Beneficios Tributarios	15. ¿Considera que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Los Olivos?		✓		
	Cumplimiento Tributario	Conocimiento Tributario	16. ¿Considera Ud. que los contribuyentes pagan cuando tienen conocimientos de sus deudas tributarias?		✓		
		Percepción Tributaria	17. ¿Considera que los servicios brindados por la Administración genera una adecuada percepción tributaria respecto a la recaudación?		✓		
		Cultura Tributaria	18. ¿Considera Ud. que la Cultura Tributaria de los contribuyentes permite una óptima recaudación?		✓		
	Procedimiento Administrativo o sancionador	Multas Administrativas	19. ¿Considera que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna?		✓		
		Ejecución Coactiva	20. ¿Considera que la Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador?		✓		
Firma del experto:			Fecha: 28/11/2013				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 4: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Susana Gabriela Zavaleta Castañeda							
Apellidos y nombres del experto: D. Víctor Dávila Arengaza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	1. ¿Considera Ud. que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?	S: Siempre CS: Casi siempre AV: A veces CN: Casi Nunca N: Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Políticas	2. ¿Ud. está de acuerdo con las políticas empleadas por la municipalidad para el cobro de tributos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Presupuesto	3. ¿Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Los Olivos cumple con los servicios usando el presupuesto designado?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Organización	División del trabajo	4. ¿Considera Ud. que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Sub Gerencia de Recaudación?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Coordinación	5. ¿Considera Ud. que las coordinaciones realizadas dentro de la organización son las mejores para la población Olivense?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Descripción de funciones	6. ¿Considera Ud. que en la Sub Gerencia de Recaudación hay personal idónea que cumple eficientemente sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Dirección	Comunicación	7. ¿Considera Ud. que existe buena comunicación entre la administración y los ciudadanos Olivenses?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Liderazgo	8. Considera Ud. que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Control	Actividades de control	9. ¿Considera Ud. que las actividades de control desarrollada por la Sub Gerencia de Recaudación son las más adecuadas para los Olivenses?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Información y comunicación	10. ¿Considera que la información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recaudación Tributaria	Determinación Tributaria	Declaraciones Juradas	11. ¿Considera Ud. que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Inscripción del predio	12. ¿Considera Ud. que se lleva un buen control de las inscripciones de predios?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Fiscalización	13. ¿Considera Ud. que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Gestión de Cobranza	Control de cobranza	14. ¿Considera Ud. que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Beneficios Tributarios	15. ¿Considera que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Los Olivos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Cumplimiento Tributario	Conocimiento Tributario	16. ¿Considera Ud. que los contribuyentes pagan cuando tienen conocimientos de sus deudas tributarias?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Percepción Tributaria	17. ¿Considera que los servicios brindados por la Administración genera una adecuada percepción tributaria respecto al a recaudación?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cultura Tributaria	18. ¿Considera Ud. que la Cultura Tributaria de los contribuyentes permite una óptima recaudación?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Procedimiento Administrativo o sancionador	Multas Administrativas	19. ¿Considera que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Ejecución Coactiva	20. ¿Considera que la Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto:			Fecha: 28/11/2015				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 5: Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
PROBLEMA GENERAL PG: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019?	OBJETIVO GENERAL OG: Determinar la relación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	HIPÓTESIS GENERAL HG: La gestión administrativa tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	Variable 1 Gestión Administrativa	Planificación	1.1 Objetivos 1.2 Políticas 1.3 Presupuesto	Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS P1: ¿Cuál es la relación de la planificación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS O1: Determinar la relación de la planificación y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: La planificación tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.		Organización	2.1 División del trabajo 2.3 Coordinación 2.4 Descripción de funciones	
P2: ¿Cuál es la relación de la organización con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019?	O2: Determinar la relación de la organización y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	H2: La organización tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.		Dirección	3.1 Comunicación 3.2 Liderazgo	Población: 59,214 contribuyentes
P3: ¿Cuál es la relación de la dirección con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019?	O3: Determinar la relación de la dirección y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	H3: La dirección tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.		Control	4.1 Actividades de control 4.2 Información y comunicación	
P4: ¿Cuál es la relación del control con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019?	O4: Determinar la relación del control y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	H4: El control tiene relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019.	Variable 2 Recaudación Tributaria	Determinación tributaria	5.1 Declaraciones juradas 5.2 Inscripción del predio 5.3 Fiscalización	
				Gestión de cobranza	6.1 Control de cobranza 6.2 Beneficios Tributarios	
				Cumplimiento voluntario	7.1 Conocimiento Tributario 7.2 Percepción Tributaria 7.3 Cultura Tributaria	
				Procedimiento administrativo sancionador	8.1 Multas Administrativas 8.2 Ejecución Coactiva	

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2019", del (de la) estudiante ZAVALETA CASTAÑEDA SUSANA GABRIELA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 01 de julio año 2019.




Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 6: Reporte de originalidad de Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
ZAVALETA CASTAÑEDA SUSANA GABRIELA (0000-0002-4513-9351)

ASESOR:
Dr. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR DEMETRIO (0000-302-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias ✕

29 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %	>
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %	>
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	Entregado a Facultad L... Trabajo del estudiante	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo ZVALETA CASTAÑEDA SUSANA GABRIELA, identificado con Documento de Identidad N° 70572830 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS 2019**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ZVALETA CASTAÑEDA SUSANA GABRIELA
70572830

FECHA: 24 de junio de 2019